

*Krajcsovicz Ágnes*

# Attitűdmérés a minőségbiztosításról

*A minőségbiztosítás kulcsfogalomként a közoktatási rendszer modernizációjában alapvetően két – egymással ellentétes irányú – ténnyel jellemezhető: mindenhol ez a téma, és ezért már akkor elegünk van belőle, amikor még bele sem kezdtünk; mindenhol ez a téma, mégis keveset tudunk róla, sokkal kevesebbet, semhogy tárgyyszerűen véleményezhessük.*

Azzal kell alapvetően számolnunk, hogy a közoktatás intézményeire nézve kikerülhetetlen feladatról van szó, amelynek fontos szerepe lesz a közeljövőben. Az egyik ok tehát, amely a minőségbiztosítással kapcsolatos attitűd mérése mellett szól, az éppen a minden pedagógust érintő volta. A másik, hogy koncepciózus, stratégiai kormányprogram épült köré, amely távlati állami támogatást is kilátásba helyezett. Az ilyenfajta rendszerszerű és folyamatra tervezett céltámogatásnak nincsenek nagy hagyományai a magyar közoktatásban. Éppen ezért a fogadtatása számos nehézséget vet föl, amelyekre az attitűdmérés rá tud világítani.

A harmadik ok az időben keresendő: az eddig végzett publikált mérések a Comenius-program meghirdetése előtt születtek. A pályázat kiírása gyökeres változást idézett elő: minden nevelőtestület számára döntéshelyzetet jelentett, s ebből következően elvileg már mindenkinek van személyes élménye a minőségbiztosítással kapcsolatban. Azért elvileg, mert okkal kérdőjelezhetjük meg, hogy minden magyar közoktatási intézménynek megvolt-e a szükséges és elegendő információja ahhoz, hogy a pályázat kérdésében érdemi döntést tudjon hozni.

## Hipotéziseink

A vizsgálati alanyok – közoktatási intézmények dolgozói – körében a minőségbiztosítás megítélése inkább negatív, mint pozitív. A nevelőtestületi értekezletek, valamint beszélgetések során azt tapasztaltam, hogy a pedagógusok attitűdje általában negatívabb a minőségbiztosításhoz. A kollégák olyan többlet-terhelésnek érezték a feladatot, amely nem fizetődik ki, s csak nehezíti amúgy is méltatlanul alábecsült munkájukat. Az oktatás humán – személyiségorientált – dimenzióját is féltették a közgazdasági kategóriák oktatásba történő bevonulásától és hegemoniájától.

A vezetők viszonya pozitívabb, mint a beosztottaké. A minőségbiztosítás kiépíthetőségének elemi feltétele a magas fokú vezetői elkötelezettség. Már a közoktatás rendszerébe is beszívárogtak azok a vezetőkkel szembeni igények, amelyek a menedzselésre való készségeket, az innovatív hajlamot, a változó körülményekhez való adaptivitás képességét fogalmazzák meg lényeges vezetői tulajdonságokként. Ezért a vezetőképzés és továbbképzés lényeges területe a minőségbiztosításra való főkészítés.

Az attitűd függ attól, hogy milyen ismeretei vannak a vizsgált alanyoknak a tárgyról. Minél több és pontosabb az ismerete, annál pozitívabb a viszonya. Értelemszerűnek tűnik az a feltételezés, hogy minél több ismeretük van a pedagógusoknak a minőségbiztosítás folyamatáról, annál elfogadóbbak vele kapcsolatban. A pontos tájékozódás folyamán a kollégák megismerhetik azokat az előnyöket, amelyeket a szisztematikus belső minőség-

fejlesztés hoz létre. Kellő informáltság nélkül először valóban csak a buktatók és akadályok merülnek fel a kérdés kapcsán.

Ehhez az előfeltevéshez kapcsolhatók az alábbi mellékkövetkeztetések:

1. A különböző oktatási fokon dolgozó pedagógusok viszonyulásában eltérés mutatkozik. Az óvodapedagógusok attitűdje pozitívabb, s felfelé haladva az iskolafokokon egyre kevésbé az. Az újra való fogékonyság és befogadás mértékét tekintve az a tapasztalatunk, hogy az óvodapedagógusoké a legaktívabb csoport. A pedagógus továbbképzések érdeklődő, nyitott, tanulni akaró és fejlődni képes alanyai legnagyobb számban óvónők. Ennek egyik oka vélhetően az, hogy ők – munkakörüknek fogva – óhatatlanul többet őriznek meg kreativitásukból. Felfelé haladva az iskolafokokon egyre inkább az ismeretátadás, versenyztetés lesz a domináns munkamódszer, s ez árt az érdeklődésnek. Az értékelés állandó kényszere beszorítja a pedagógusokat, kevesebb idejük és energiájuk marad az új ismeretekre. A középiskolák egy részében uralkodó elitszemlélet pedig eleve megkérdőjelezi a minőségi fejlesztés szükségességét. S megint csak oda tértünk vissza, ahová a vezetők-beosztottak és ezzel együtt az ismeretek mennyisége esetében: több tudás a minőségbiztosításról pozitívabb attitűdöt vált ki.

2. A nagyobb településeken dolgozó pedagógusok attitűdje pozitívabb, mint a kisebbeken. A település nagysággal kapcsolatos hipotézis szintén a tárgyról szerzett ismeretek birtoklásával függ össze csakúgy, mint az előző esetekben. Az előfeltevés az, hogy minél kisebb a település, az érdeklődő kollégák annál nehezebben jutnak pontos és elegendő tudáshoz. Lévé az ország időtlen idői óta túlcenralizált, az információ mind infrastuktúrájában, mind továbbadott mennyiségében a perifériák felé csökkenő mértéket mutat. A közlekedési gondok, a nagyobb időráfordítás kényszere sok pedagógus számára megnehezíti a továbbképzéseken való részvételt. Így a kisebb településeken dolgozó kollégák minőségbiztosítással kapcsolatos tudásának megszerzése nehezebb feladat.

3. A pályán töltött évek száma negatívan befolyásolja az attitűdöt. A pályán töltött évek szinte törvényszerűen ölik a pedagógusokból a motivációt, nyitottságot és a megújulás képességét. Túlságosan nagy próbatétel a pedagógus-bérekkel megélni, a vállalkozói szféra hihetetlen gyorsaságú és ívű anyagi megbecsültségét nem nyomasztónak és nem igazságtalannak érezni, és mindezeket figyelmen kívül hagyva elhivatottságot érezni az iskolai munka minőségének fejlesztése mellett. Minél nagyobb a pályán töltött évek száma, annál jobban beleragadhat az ember a változtatás-változásra képtelenség fogságába.

A férfi/női nemhez való tartozás nem befolyásolja az attitűdöt. A valamilyen nemhez tartozás vélhetően nem mutat szignifikáns különbséget a viszonyulás irányát illetően. Egyébként is elenyésző a férfi kollégák száma. Az attitűd tárgya semleges a nemi hovatartozás szempontjából, nincs olyan tartalma, amely feltételezhetné az ezen az alapon történő beállítódást.

### A mérőlap összeállítása és a mérés

A méréshez saját készítésű mérőlapot használtam, melynek itemeit a továbbképzések, nevelőtestületi értekezletek alkalmával leggyakrabban hallott kijelentésekből állítottam össze, segítségül kérve a pedagógiai intézetben velem együtt dolgozó munkatársaimat. A mérőlap eleje az alany mérés szempontjából fontos adatait tartalmazza.

A másik oldal összesen 19 állítást tartalmaz, ezek skálaértéke különböző. 10 pozitív attitűdöt jelöl, 9 pedig negatívát. Mindegyik itemhez négy választ adtam meg, elkerülendő, hogy páratlan válaszadási lehetőség esetén „középre”, azaz semleges szavazzanak a kollégák.

A mérőlap kitöltése gyors és egyszerű, mivel tesztyszerűen, ikszeléssel kellett válaszokat megadni. A mérés során igen kis mennyiségű – összesen 15 – mérőlap volt értékelhető.

A mérést 270 kollégára kiterjedően végeztük, a mintavétel döntően Bács-Kiskun megyében történt.

### A mérés eredménye

<i>a férfiak – nők aránya</i>		
férfi	29	11,40%
nő	226	88,60%
<i>az oktatási intézmény típusa, ahol az alany jelenleg dolgozik</i>		
óvoda	72	28,20%
általános iskola	142	55,70%
középiskola	41	16,10%
<i>az oktatási intézmény települése</i>		
megyeszékhely	138	54,10%
20 000 fő fölötti nem megyeszékhely város	33	12,90%
20 000 fő alatti város	23	9,00%
3000 fő fölötti község	13	5,10%
1000–3000 fős község	44	17,30%
1000 fő alatti község	4	1,60%
<i>beosztás</i>		
óvodapedagógus	62	24,30%
tanító	46	18,03%
tanár	97	38,00%
szakoktató	4	1,60%
vezető-helyettes	21	8,20%
vezető	19	7,50%
egyéb	6	2,40%
<i>összes beosztott</i>	<i>215</i>	<i>84,30%</i>
<i>összes vezető</i>	<i>40</i>	<i>15,70%</i>
<i>a pedagógus pályán töltött évek száma</i>		
0–5	29	11,40%
5–10	29	11,40%
10–15	44	17,30%
15-nél több	153	60,00%
<i>a közoktatási minőségbiztosítási folyamattal kapcsolatos ismeretek foka</i>		
nincsenek	12	4,70%
csak hallomásból ismeri	63	24,70%
vannak róla ismeretei, de nem pontosak	126	49,40%
jól ismeri a gyakorlatát, maga is részt vesz benne a munkahelyén	37	14,50%
jól ismeri, de nem vesz részt benne a munkahelyén	17	6,70%
<i>a minőségbiztosítással kapcsolatban a véleménye</i>		
egyáltalán nem ért egyet vele	34	13,30%
alig ért vele egyet	43	16,90%
eléggé egyetért vele	100	39,20%
teljesen egyetért vele	78	30,60%

#### 1. táblázat

### A mérés eredménye, összevetve a hipotézissel

1. A vizsgálati alanyok – közoktatási intézmények dolgozói – körében a minőségbiztosítás megítélése inkább negatív, mint pozitív.

E hipotézis nem igazolódott. A pedagógusok többsége a minőségbiztosítással inkább

egyetért, mint nem. Mindössze 13,3 százalékuk utasítja el teljesen, a többiek valamilyen fokban elfogadóak. Az „elégge és a teljesen egyetért” válaszok – azaz a kifejezetten pozitív attitűdök – a válaszadók 69,8 százalékát jellemzik.

Az előfeltevés volt tehát túlzó. Be kell ismerni, hogy az elutasító magatartásnak valószínűleg súlyánál nagyobb jelentőséget tulajdonítottam, hiszen az elutasítás mindig sokkal hevesebb érzelmi megnyilvánulással járt, mint a helyeslés.

A másik ok talán abban kereshető, hogy az említett nevelőtestületi értekezletek és továbbképzések alkalmával a kollégákkal akkor beszélgettünk, amikor még egyáltalán nem voltak konkrét ismereteik a minőségbiztosításról. Csak hallomásból tudták, hogy újra valami reform és feladat következik, s ez eleve negatív viszonyulást váltott ki bennük.

Ebből természetesen nem következik az, hogy egyetlen tájékoztató előadás vagy továbbképzés gyökeres fordulatot jelentett volna, de a beállítódást föltétlenül jobban árnyalta.

Harmadsorban a mérőlap csak általában kérdezte az alanyokat a véleményükről, nem úgy, mint konkrét, előttük álló, saját intézményükben megvalósítandó feladatot. Így nincs túl nagy veszélye a pozitív hozzáállásnak. Ez utóbbi feltevés tűnik a legvalószínűbbnek.

### 2. A vezetők viszonya pozitívabb, mint a beosztottaké.

	vezetők	beosztottak
egyáltalán nem ért egyet a minőségbiztosítással	0 %	15,8%
alig ért vele egyet	12,5%	17,7%
elégge egyetért vele	47,5%	37,7%
teljesen egyetért vele	40,0%	28,8%

### 2. táblázat

A feltevés helyes volt. A vezetők valóban erőteljesebb elkötelezettséget mutatnak a minőségbiztosítás iránt, mint a beosztottak.

Nincs olyan vezető, aki teljesen elutasítaná a minőségbiztosítást, szemben a beosztottak 15,8 százalékával. A teljes egyetértés foka a vezetők esetében 40 százalék, míg a beosztottaknál 28,8 százalék. Ez igen megnyugtató, tekintve, hogy a döntést legelőször a vezetőnek magának kell meghoznia. Mivel a folyamat intézményi szintű, a működés minden dimenziójára kiterjed és megszervezése magas fokú aktivitást igényel, a vezető kulcsszereplő benne.

Nem utolsósorban az a feladat is rá vár, hogy döntése helyességéről meggyőzze kollégáit, és rávegye őket az együttműködésre. Ez új munkahelyi kultúra kialakításának kezdete, hiszen a hangsúly az egyének elszigetelt tevékenységéről a kisebb – alkotó munkát végző – csoportokra tevődik. Nemcsak a ráhangolás, hanem a munka elindítása is a vezető felelőssége, valamint az új feladatok végzéséhez szükséges feltételek megteremtése. Ahhoz, hogy mindezeknek eleget tudjon tenni, valóban erős meggyőződésnek kell fűtenie.

Az erősebb vezetői elkötelezettséget a feltevés szerint összefüggésbe lehet hozni az ismeretek természetszerűleg magasabb szintjével.

### 3. Az attitűd függ attól, hogy milyen ismeretei vannak a vizsgált alanyoknak a tárgyról. Minél több és pontosabb az ismerete, annál pozitívabb a viszonya.

A feltevés igazolódott.

	nincsenek ismeretei	csak hallomásból ismeri	vannak róla ismeretei, de nem pontosak	jól ismeri a gyakorlatát, de nem vesz részt	jól ismeri, de nem vesz részt
egyáltalán nem ért egyet	16,7%	17,5%	13,5%	5,4%	11,8%
alig ért egyet	16,7%	27,0%	14,3%	13,5%	5,9%
elégge egyetért	41,7%	41,3%	39,7%	35,1%	35,3%
teljesen egyetért	25,0%	14,3%	32,5%	45,9%	47,0%

3. táblázat. A közoktatási minőségbiztosítási folyamattal kapcsolatos ismeretek foka

Ötféle választ adhattak a megkérdezettek, s ezeknek összegzésekor az derült ki, hogy túlnyomó többségüknek vannak ismeretei, de azok nem pontosak. Ezek a pontatlan ismeretek azonban elegendőnek bizonyultak ahhoz, hogy pozitív legyen az attitűdjük a tárggyal kapcsolatban.

Az is kiderült, hogy minél több ismerete van a válaszadónak, annál erősebben támogatja a minőségbiztosítást.

A közvetlen tapasztalatok megerősítették az alanyokat pozitív attitűdjükben, s ez a kormányprogram helyességét támasztja alá.

Világos, hogy a legveszélyesebb a félinformáltság, a szóbeszéd alapú ismeretszerzés. Viszonylag magas azoknak a száma, akik csak hallomásból ismerik a minőségbiztosítást, s így vetik el.

Ugyanakkor az is említésre méltó tény, hogy akiknek semmiféle ismeretük nincs, nagyobb százalékban teljesen egyetértők, mint akik valamit hallottak róla, de konkrét ismereteik nincsenek.

A feladat adott: meg kell erősíteni a bizalmat a minőségbiztosítást egyáltalán nem ismerőkben, és ki kell építeni a csak hallomás útján tájékozottakban.

Általában véve úgy fest, hogy annak ellenére, hogy a minőségbiztosítási folyamat kiépítése kezdetben lassú és több munkával, mint eredménnyel jár, a kollégák perspektivikusan képesek látni a részvételben megnyilvánuló előnyöket.

Azért is nagyon nagy jelentőségű ez a következtetés, mert a minőségbiztosítás – mint közoktatásban megjelenő fogalom és minden intézmény számára előírt feladat – teljességgel új elem. Előzményei nincsenek, már ami a rendszerszerű és országos szinten tervezett megvalósítását illeti, ezért igen nagy a kockázata annak, hogy milyen lesz az elfogadottsága.

*4. A különböző oktatási fokok pedagógusai viszonyulásában eltérés mutatkozik. Az óvodapedagógusok attitűdje pozitívabb, s felfelé haladva az iskolafokokon egyre kevésbé az.*

A mérés nem igazolta, hogy jelentős különbség mutatkozna az elfogadás mértékében a különböző oktatási fokokon.

	óvoda	általános iskola	középiskola
egyáltalán nem ért egyet vele	18,1%	11,3%	12,2%
alig ért vele egyet	18,1%	18,3%	9,8%
elégge egyetért vele	27,8%	37,3%	65,9%
teljesen egyetért vele	36,1%	33,1%	12,2%

4. táblázat

Az azonban kiderül, hogy a középiskolák kétkedőbbek, hiszen ott a teljes egyetértés foka jóval alacsonyabb az óvodákénál és az általános iskolákénál. Ám az eléggé elfogadó attitűddel összeolvasva a végeredményben nem mutatkozik jelentős eltérés.

Az óvodák esetében viszont a szórás nagyobb, ott az elutasító attitűd átlaga enyhén magasabb, mint a következő iskolafokoké.

Mindezekből az következhet, hogy bár általában valóban az óvodapedagógusok járnak a legszorgalmasabban továbbképzésekre, a minőségbiztosításban mint meghirdetett országos programban minden oktatási fokozat talál magának elfogadásra alkalmas elemet.

Másrészt viszont az is valószínűsíthető, hogy inkább iskola-, mint óvodacentrikus nemcsak a program meghirdetése, hanem maga a folyamatépítés is. Az óvodáknál az ellenőrzés, értékelés szerepe – amely a minőségbiztosítás szerves része – nem annyira domináns, mint az iskoláknál.

*5. A nagyobb településeken dolgozó pedagógusok attitűdje pozitívabb, mint a kisebbeken.*

A feltevést igazoltnak tekinthetjük, ha megengedjük azt, hogy nem számítjuk az 1000 fő alatti település értékét, tekintettel a minta igen kicsi voltára (összesen négy megkérdezett dolgozó).

	megye- székhely	20 000 fő fölötti, nem megyeszékhely város	20 000 fő alatti város	3000 fő fölötti község	1000– 3000 fős község	1000 fő alatti község
egyáltalán nem ért egyet vele	14,5%	15,2%	4,3%	7,7%	15,1%	0%
alig ért vele egyet	14,5%	15,2%	13,0%	30,8%	25,0%	0%
elégge egyetért vele	34,5%	39,4%	52,2%	38,5%	47,7%	50%
teljesen egyetért vele	37,0%	30,3%	30,4%	23,1%	11,4%	50%

5. táblázat

Nagyobb eltéréseket mutatnak az elutasító attitűdök értékei, a fordított hipotézis – az az hogy minél nagyobb a település, annál kisebb az elutasító attitűd mértéke – nem igazolható.

Mindazonáltal a településnagyság átütő erővel nem befolyásolja az attitűd irányát.

6. A pályán töltött évek száma negatívan befolyásolja az attitűdöt.

Ez a hipotézis nem igazolódott.

	0–5	5–10	10–15	15-nél több
egyáltalán nem ért egyet vele	13,8%	13,8%	11,4%	13,7%
alig ért vele egyet	17,2%	27,6%	15,9%	15,0%
elégge egyetért vele	41,4%	41,4%	52,3%	34,6%
teljesen egyetért vele	27,6%	17,2%	20,5%	36,6%

6. táblázat

Meg kell jegyezni, hogy az alanyok többsége 15 évnél régebben van a pályán, s jóval kevesebben vannak az összes többi kategóriába tartozó megkérdezettek.

Ennek ellenére azonban azt mondhatjuk, hogy téves volt a feltevés: ugyanis a régebben pályán levők kissé elfogadóbbak a minőségbiztosítással, mint a fiatalabbak.

Az ok az lehet, hogy a fiatalabbaknak sem csekélyebbek a gondjaik, mint idősebb kollégáiknak, legfeljebb más jellegűek. Lehetséges, hogy hatásukban még inkább motivációvesztők.

Ám ezzel még csak arra kerestem választ, hogy miért nincs nagy különbség az attitűd fokozatai között, arra azonban nem, hogy az idősebbek alapvetően miért elfogadóak?

Elképzelhető, hogy az évek tapasztalataival az a bölcsesség jár együtt, amely a minőségbiztosítást pozitív előjellel társítja.

Az is feltételezhető, hogy az idősebb kollégák inkább meg akarnak felelni az elvárásoknak, mint fiatalabb, esetleg lázadóbb szellemű társaik.

7. A férfi/női nemhez való tartozás nem befolyásolja az attitűdöt.

A hipotézis helyes volt.

	férfi	nő
egyáltalán nem ért egyet vele	10,3%	13,7%
alig ért vele egyet	24,1%	15,9%
elégge egyetért vele	44,8%	38,5%
teljesen egyetért vele	20,7%	31,9%

7. táblázat

A nők válaszaiban nagyobb a szórás, de lényeges mértékben nem térnek el egymástól az attitűdök. Ám megint érdemes megjegyezni, hogy a férfi minta mindössze 11,4 százalékos, így az ő értékeik nem annyira árnyaltak.

### **A mérés eredményének összehasonlítása más – hasonló témájú – vizsgálatokkal**

Vizsgálatainkat két fölmérés eredményeivel vetjük össze: Horváth Attila – Tóth Tiborné: Iskolaigazgatók a minőségbiztosításról; Magyar Gallup Intézet: Értékelés és minőségbiztosítás a magyar közoktatásban.

Az összevetés leginkább az eltelt idő függvényében lehet érdekes és tanulságos. A Horváth-féle mérést 1998 őszén végezték, a Gallup pedig 1999 tavaszán folytatta le vizsgálatát.

Az eltelt másfél év alatt bekövetkező szemléleti változások feltárása és okainak kutatása lehet az összehasonlítás legfőbb szempontja.

Azonban meg kell jegyezni, hogy a levonható következményekkel óvatosan kell bánni: Horváth Attilának a mérést csak középiskolai vezetők körére terjesztették ki, és 128 választ dolgoztak fel.

A Gallup a pedagógusok teljes körét faggatta, összesen 1979-et kérdezett meg, és dolgozta fel válaszaikat.

A mi vizsgálatunk szintén a pedagógusok teljes vertikumára kiterjed, és 270 válaszadó adatait tartalmazza.

Mindezek figyelembe vételével az alábbi érdekes összefüggésekre derült fény:

### **Az iskolahasználók igényei és a minőségbiztosítás kapcsolata**

A Horváth-féle mérés azt erősítette meg, hogy a minőséget a válaszadók 60,6 százaléka szerint meghatározza az iskolahasználók igénye, de 36,2 százalékuk az mondja, hogy csak részben.

A Gallup azt vizsgálta, hogy a megkérdezettek a különféle szempontokat mennyire tartják fontosaknak a minőségbiztosítás során. A legerősebb faktor a „fogyasztó-vezetőség” volt. Itt is széles körben értelmezett külső és belső fogyasztók elégedettségének fontosságára vonatkoztak az állítások csakúgy, mint az előző mérés esetében.

A mi vizsgálatunk – mely csak a szülőkre kérdez rá mint áttételes iskolahasználókra – szerint a pedagógusok 28,2 százaléka fogadja el azt a kijelentést, miszerint a szülő választása elegendő az intézmény minőségének megállapításához.

Az eredményekkel óvatosan kell bánni, mert egyrészt a vélemények nem pontosan ugyanazokra a kijelentésekre fogalmazódtak meg, másrészt pedig az iskolahasználók köre a mi mérésünk esetében szűken értelmezett. Csak a szülőkre – és rajtuk keresztül gyerekeikre – terjed ki.

Annyi azonban talán tévedés nélkül levonható, hogy a mérések között eltelt időben a fogyasztói befolyás mértékét más, a gondolkodásba beépülő új elemek is árnyalják már.

### **Az életkor és a minőségbiztosítással kapcsolatos attitűd kapcsolata**

A Gallup a válaszokat az életkor függvényében nem vizsgálta.

A Horváth-féle mérés hipotézise ugyanaz volt, mint a mi mérésünk, azaz hogy a fiatalabb nyitottabbak volnának az újra, míg az idősebbek elutasítóbbak. S mindkét esetben tévesnek bizonyult a feltételezés.

A Horváth-féle mérés eredménye szerint az idősebbek határozottabbak, szívesen bevezetnék a minőségbiztosítást, míg a fiatalabbak óvatosak, inkább csak megismernék és elgondolkodnának rajta.

A 11 év feletti gyakorlattal rendelkezők 64,7 százaléka határozottan a bevezetés mellett áll ki, míg a 0–5 éves gyakorlattal bírók csak feleannyian, 32,6 százalékban.

A mi vizsgálatunk esetében a 15 év feletti gyakorlattal rendelkezők 71,2 százaléka inkább elfogadó a minőségbiztosítással, mint elutasító, a 0–5 éves gyakorlattal bíróknak pedig 69,2 százaléka.

Nőtt az elfogadó attitűd aránya az elmúlt másfél évben, s még figyelemre méltóbb, hogy eltűnni látszik a nagy különbség az idősebb és fiatalabb generáció attitűdje között.

Ismét fel kell hívni a figyelmet arra, hogy az utóbbi adatok a megkérdezettek teljes körére jellemzőek, azaz nemcsak vezetőkre.

### A dokumentációs fegyelem és a minőségbiztosítás

A Gallup erre a területre nem kérdezett rá.

A Horváth-féle mérés eredménye alapján az idősebb kollégáknak alacsonyabbak az elvárásai az adminisztrációs fegyelem területén, de a fiatalabbak is meggyőzésre szorulnak szükségességéről.

A mi vizsgálatunk azt igazolja, hogy a megkérdezettek 73,7 százaléka úgy véli, hogy a minőségbiztosítás dokumentálása felduzzasztja az amúgy is tetemes adminisztrációt.

Mivel a minőségbiztosítás dokumentációs kényszere meglehetősen nagy, ugyanakkor kikerülhetetlen, számolni kell az ezen a téren jelentkező nehézségekkel.

### Az értékelés szerepének visszaszorulásával kapcsolatos attitűd

A Horváth-féle mérés ezt az iskolaméret és a pedagógusértékelés gyakorisága összefüggésében vizsgálta, és azt állapította meg, hogy minél nagyobb az iskola, annál inkább folyik benne értékelés.

A Gallup eredménye alapján a pedagógusok 81 százaléka szerint negatív hatású az, hogy visszaszorult az ellenőrzés és értékelés szerepe a közoktatásban.

A külső értékelés szerepével kapcsolatban az iskolai pedagógusok 75 százaléka véli úgy, hogy az nem csorbitja szabadságukat, míg az óvodapedagógusoknál ez 65 százalék.

A Gallup eredménye szerint minél magasabb a minőségbiztosítással kapcsolatos ismeretek foka, annál kevésbé féltik az autonómiájukat a pedagógusok.

A mi vizsgálatunk ugyanezt erősíti meg, azaz a válaszadók 77,3 százaléka úgy gondolja, hogy nem ért egyet azzal a megállapítással, mely szerint semmi szükség a folytonos értékelésre és önértékelésre, mert ez a pedagógusok autonómiáját csorbitja.

### A minőségbiztosítással kapcsolatos ismeretek foka

*A Horváth-féle mérés esetében:*

a válaszolók tudása elegendő vagy jó a minőségbiztosításról	52,0%
bizonytalannak ítélte magát a fogalom értelmezésében	7,9%

8. táblázat

*A Gallup vizsgálatának eredménye:*

	vezetők	beosztottak
találkozott már a minőségbiztosítási elméletekkel és kezdeményezésekkel	76%	49%
hallott az Oktatási Minisztériumban folyó ez irányú stratégiai tervezés munkálatairól	95%	72%
bizonytalannak ítéli magát ismereteiben	21%	35%

9. táblázat



*A mi vizsgálatunk eredménye:*

	vezetőkre vetítve	összes megkérdezett
vannak különböző szintű ismeretei a minőségbiztosításról	95%	70,6%

*10. táblázat*

Ha csak azt vizsgáljuk, hogy jól ismeri-e a minőségbiztosítást, akkor összevethetőbbé válik az adat a Horváth-féle méréssel.

a minőségbiztosítást jól ismerők aránya	32,5%
a csak hallomásból ismerőké	5,0%
aki nem hallott róla	0,0%

*11. táblázat*

Mindkét mérés eredményére vonatkoztatható a Gallup végkövetkeztetése is, mely szerint: „Eredményeink arra utalnak, hogy a pedagógusok meglepően korszerű látásmóddal, meglehetősen nagyfokú nyitottsággal és pozitív várakozással tekintenek a minőségbiztosítással kapcsolatos központi kezdeményezésekre.”

**A minőségbiztosítás folyamatában való részvételi szándék mértéke**

A Horváth-féle mérés esetében a válaszadók 45,2 százaléka nyilatkozott úgy, hogy szívesen részt venne a minőségbiztosításban, a Gallupnál ez az adat 60 százalék a vezetők, 40 százalék a beosztottak esetében.

A mi vizsgálatunk szerint a részvételi szándék 60 százalékos.

Ha a részvételi szándék idő folyamán növekvő mértékéhez hozzáadjuk a csendes szimpatizánsokét, akkor okkal gondolhatjuk, hogy egyre többen vannak, akik bekapcsolódnának a munkába.

**Következtetések**

A minőségbiztosítással kapcsolatos attitűd mérése és az összehasonlítás más kutatásokkal nagy általánosságban egyaránt azt az eredményt hozta, hogy az Oktatási Minisztérium programja megfelelő táptalajra lelt, fogadtatása inkább kedvező, mint elutasító a magyar közoktatás szakmai főszereplői körében. Ez azért nagyon megnyugtató végeredmény, mert nyilvánvaló, hogy a minőségbiztosítási folyamat kiépítése a döntés és elhatározás megszületése után a „közkatonákra” vár. Nélkülük, az ő elkötelezettségük hiányában ez a nagyléptékű munka kivitelezhetetlen.

A pozitív attitűd tehát reményelti helyzetet jelent, azonban figyelembe kell vennünk a következőket, mielőtt illúziókat kergetnénk:

*Attitűd és nézetek*

Minden attitűd tapasztalaton keresztül fejlődik. Nagyon fontos tehát, hogy ezekhez a kétségtelenül meglévő pozitív viszonyulásokhoz pozitív tapasztalatok társuljanak, hogy megerősödjenek.

*Attitűd és érzelmek*

További figyelembe veendő szempont, hogy a modellálás igen nagymértékben segíti az attitűdváltozást.

Ebből az a – hazai gyakorlatban egyáltalán nem ismeretlen – következtetés adódik,

hogy minél gyakorlat-közelibb és életszerűbb módon történik az attitűdtárgy megismerése, annál nagyobb irányú kívánt változást lehet elérni a válaszadóknál.

A modellálás az emocionális befogadást segíti, melynek jelentősége a kutatók szerint nagyobb, mint a kognitív szférában megnyilvánuló értékelés.

### *Attitűd és viselkedés*

Nem feledhető tény, hogy jelenlegi kutatási ismeretek szerint nagyon kevés bizonyíték van annak alátámasztására, hogy bármi kapcsolat állna fenn attitűd és viselkedés között. Az attitűd alapján történő viselkedés predikációjának lehetősége gyakorlatilag nulla. Általában az mondható el, hogy az emberek hajlamosabbak attitűdjüket viselkedésükhöz igazítani, mint fordítva.

Továbbá nagyon valószínűtlen, hogy az alanyok vélekedése „úgy általában” az attitűd tárgyáról megegyezne egy konkrét esetben megnyilvánuló viselkedéssel. Ez többek között attól is függ, hogy az oktatási intézményekkel együttműködő szolgáltatók mennyire hitelesek és meggyőzőek. Ezeket pedig jelentős mértékben az befolyásolja, hogy az adott szolgáltató ipari vagy közoktatási tapasztalattal rendelkezik-e.

Mindezek után joggal kérdőjelezhető meg az attitűdkutatás értelme. Ha nem vonható le következtetés a viselkedésre nézve, milyen gyakorlati jelentősége van egyáltalán? Az alább felsorakoztatott érvek megkísérlik igazolni a dolgozat megírásának értelmét.

A viselkedés ugyan nem írható le az attitűdből, annak csak egy változóját jelenti sok más változó mellett. De ha ezt az egy változót meggyőző kommunikációnak tesszük ki, elérhetjük a módosulását. Ez még mindig kevés azonban ahhoz, hogy a viselkedésben is megnyilvánuljon. Ám ha a megváltoztatott attitűd a környezeti összefüggésekben megerősítést kap, akkor van esély arra, hogy nem az attitűd igazodik a viselkedéshez, hanem a viselkedés a megváltozott attitűdhez. Továbbá feltételezhető az is, hogy az emberek attitűdje akkor is változik, ha új információkat kapnak az attitűd tárgyáról. S ha rendelkeznek a megfelelő információkkal s ezekhez később sikeres tapasztalat is társul, akkor lehet abban bízni, hogy elegendő alapja van a tevékeny részvételnek.

Még tovább haladva az attitűdök „felhasználhatóságát” kutató gondolkodásban: ha a meggyőző kommunikáció része a kilátásba helyezett jutalom, a befolyásolás mértéke éremlegesen fokozódik.

A kommunikátorok – oktatáspolitikai döntéshozók, pedagógus-továbbképzések előadói – felelősége tehát nagy.

Figyelembe kell venniük, hogy ha az attitűd meggyengül amiatt, hogy eltérés mutatkozik a feltételezett és valós tapasztalatok között, azaz nemkívánatos eredményekkel szembesül, akkor az attitűd a valós tapasztalatokhoz fog alkalmazkodni. Ez ismét a kormányzati program tervezőinek és megvalósítóinak felelősségére hívja fel a figyelmet.

A túlzó jutalmak használatával kapcsolatban – bármennyire is elméleti a minőségbiztosítással kapcsolatban ez a kérdés – azt lehet megállapítani, hogy az az előnyösebb, ha éppen hogy elegendő ösztönzőt alkalmazunk a viselkedés kiváltásához.

---

*A minőségbiztosítással kapcsolatos attitűd mérése és az összehasonlítás más kutatásokkal nagy általánosságban egyaránt azt az eredményt hozta, hogy az Oktatási Minisztérium programja megfelelő táptalajra lelt, fogadtatása inkább kedvező, mint elutasító a magyar közoktatás szakmai főszereplői körében. Ez azért nagyon megnyugtató végeredmény, mert nyilvánvaló, hogy a minőségbiztosítási folyamat kiépítése a döntés és elhatározás megszületése után a „köz-katonákra” vár. Nélkülük, az ő elkötelezettségük hiányában ez a nagyléptékű munka kivitelezhetetlen.*

---

Mivel célunk a viselkedés tartós kiváltása, s a kialakítás a legnagyobb veszély, el kell kerülni a túlzó jutalmat. A kedvező attitűdök fennmaradásának inkább feltétele a pozitív teljesítménybeli tapasztalat, mint az ösztönzés. Ezért a legfontosabb teendő a pedagógusokat a szükséges hozzáértés megszerzéséhez optimális körülmények között hozzásegíteni, amelyek aztán elvezetik őket a várt teljesítményekhez.

A minőségbiztosítással kapcsolatos attitűdök iránya alapján nem reménytelen a kormányprogramra és ezzel együtt a közoktatás minőségfejlesztésére való ráhangolódás. Ahhoz azonban, hogy ez a bizalom ne múljon el, sőt megizmosodjon, elsősorban kitartó és korrekt felvilágosító munka szükséges. Ezen túlmenően pedig törekedni kell arra, hogy a vizsgált attitűdben megnyilvánuló pozitív készenléti helyzetet a tapasztalatok megerősítsék, aminek a jelentősége két szempontból sem hanyagolható el: egyrészt a központi törekvések megvalósulását könnyítené, másrészt ez a megvalósulási folyamat magas fokú egyetértéssel történhetne.



*A Bizantológiai Intézet Alapítvány könyveiből*